



“TALLER MECANICO SERVI-EXPRESS” PARTE I

**PLAN DE NEGOCIOS PARA OPTAR AL GRADO DE
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN**

**Alumno: Kevin Dario Jimenez Machado
Profesor Guía: Máximo Errazuriz**

Santiago, Julio 2020

Tabla de Contenido

Resumen ejecutivo	4
I. Oportunidad de negocio	5
II. Análisis de la industria, competidores, clientes	7
Industria.....	7
Tendencias de la industria.....	9
Análisis PESTEL.....	11
5 fuerzas de Porter.....	12
Mercado.....	13
Competidores.....	14
Mapa de posicionamiento relativo.....	21
Clientes.....	22
III. Descripción de la empresa y propuesta de valor	24
Aliados comerciales.....	26
Actividades claves.....	27
Recursos claves.....	27
Relaciones con clientes.....	27
Canales.....	27
Segmentos de clientes.....	28
Estructura de costos.....	28
Fuentes de ingresos.....	28
Estrategia de crecimiento o escalamiento (Visión Global).....	28
Operaciones iniciales.....	28
RSE y sustentabilidad.....	30
Social.....	30
Económico.....	30
Ambiental.....	31
IV. Plan de marketing	32
Objetivos de marketing.....	32
Estrategia de segmentación.....	32
Estrategia producto/servicio.....	33
Características de producto.....	33
Características del servicio.....	34

Estrategia de precio.....	36
Productos.....	37
Estrategia de distribución.....	37
Canales de comercialización	37
Estrategia de comunicación y ventas	38
Estrategia de comunicación.....	38
Estimación de la demanda y proyecciones de crecimiento anual	40
Presupuesto de marketing y cronograma	42
Presupuesto Anual de marketing	42
V. Plan de Operaciones.....	43
VII. Análisis Financiero	44
Supuestos generales.....	44
Ingresos del proyecto	44
Evaluación financiera del proyecto por escenarios:.....	44
VIII. Riesgos críticos.....	45
X. Conclusiones.....	46
XI. Referencias Bibliográficas.....	47
XII. Anexos.....	49
Anexo 1: Encuesta de estudio de mercado.....	49
Anexo 2: Análisis de la competencia	54
Anexo 3: Layout del taller automotriz Servi-Express.	55
Anexo 4: Detalle de equipamiento por zona.....	56

Resumen ejecutivo

Se presenta un proyecto de taller automotriz llamado Servi-Express, el cual estará ubicado en la comuna de Recoleta, y brindará servicio a toda la provincia de Santiago. Este proyecto busca atender la problemática de la elevada inversión en tiempo para realizar el servicio periódico del automóvil; a través de la entrega de un servicio de calidad, confianza y conveniente, a través de herramientas que permiten el ahorro de tiempo y por ende evitan la pérdida de productividad.

El taller ofrecerá servicios de mecánica automotriz ligera a vehículo ligeros de las distintas marcas comercializadas en Chile, y propone optimizar el día del nuestro cliente evitándole interrupciones en sus actividades. Para esto, ponemos a la disposición de nuestros clientes: servicio pickup a domicilio, app móvil + sitio web, instalaciones co-work, mecánico a domicilio y vehículo de reemplazo.

Se atenderá a los habitantes de la provincia de Santiago, quienes poseen vehículos y requieren alguno de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo comprendidos dentro de nuestro listado de servicios. Son hombres y mujeres dentro de un nivel socioeconómico ABC1 quienes mantienen un ritmo de vida agitado que carecen de tiempo suficiente para realizar este tipo de actividades.

La estrategia competitiva adaptada en el proyecto será de diferenciación, donde el servicio ofrecido sea percibido por los clientes como único, por ende, nuestro cliente esté dispuesto a pagar un premium por el servicio. Servi-Express se caracteriza por adaptarse a la necesidad de sus clientes, siendo capaz de realizar servicios a vehículos aun cuando el dueño no puede asistir al local, informándolo del servicio que se está realizando en tiempo real. Adicionalmente, cuenta con instalaciones que los permitirá mantenerse conectados mientras su vehículo está siendo atendido.

Principales resultados financieros del proyecto:

Inversión Inicial (MM CLP)	VAN Proyecto (MM CLP)	TIR Proyecto (%)	Tasa de descuento (%)
\$84	\$488	72%	15%

I. Oportunidad de negocio

El vehículo automotriz como medio de transporte se ha convertido en facilitador para el desarrollo de las actividades diarias de los habitantes de la región metropolitana en el ámbito personal y profesional, por ende, la mantención periódica es una actividad indispensable para conservar el buen estado del vehículo y al mismo tiempo el estilo de vida de sus usuarios.

Actualmente, llevar a cabo esta actividad requiere una inversión de tiempo importante, además del tiempo improductivo que representa para quien tiene que realizar la actividad. El presente plan de negocio ofrece una solución a esta problemática.

Contexto:

La Región Metropolitana es el principal foco de la industria automotriz a nivel nacional. Para el año 2018, la región contribuyó con el 36% del parque automotriz del país (250.000 vehículos más que en el 2017) con poco más de 1,7 millones de automóviles circulando diariamente, agregando unas 223.484 nuevas unidades para el cierre del año 2019. Adicionalmente, concentra el 38% de la población nacional con aproximadamente 7 millones de habitantes, lo que se distribuye en promedio 1 vehículo cada 3 habitantes.

La dinámica diaria de los habitantes de la Región Metropolitana se ha vuelto cada vez más exigente, el tiempo demasiado escaso y la necesidad de aprovechar cada minuto del día se ha convertido en una prioridad. De hecho, hemos conducido una encuesta (**Ver anexo 1**) en la que 90% de los encuestados dice estar dispuesto a cambiar su taller actual por un taller que ofrezca herramientas que le permitan ahorrar tiempo mientras realizan esta actividad.

Solución:

Servi-Express se presenta como un taller automotriz multimarca que ofrece servicios de mecánica ligera, el cual permitirá a sus clientes ahorrar tiempo mientras realiza la mantención de su vehículo. El compromiso con sus clientes es la entrega de un servicio mecánico de calidad, confianza y conveniente a través de herramientas que permitan el ahorro de tiempo, mantener productividad y evitar distracciones en sus actividades diarias.

Herramientas:

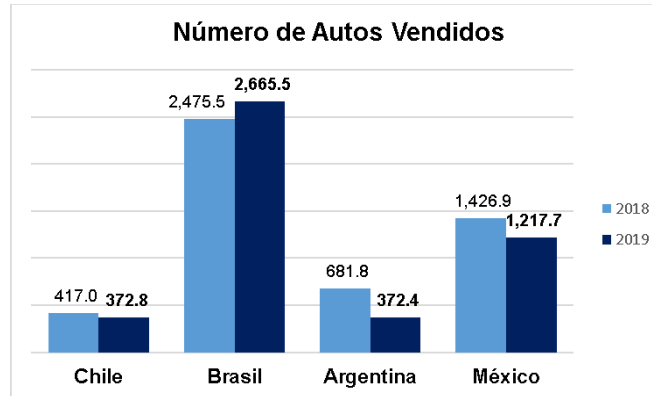
- Aplicación móvil + Sitio web.
- Instalaciones con espacios Co-Work.
- Vehículo de reemplazo.
- Mecánico a domicilio.

En definitiva, un taller que ofrezca estos servicios en conjunto supone una nueva oportunidad para captar un amplio mercado con una necesidad que se vuelve cada vez más significativa. El mercado creciente y demandante de la Región Metropolitana espera nuevas opciones de servicios que le permitan mantener sus bienes cuidados y mantenidos a través de prestadores que ofrezcan flexibilidad, conveniencia, calidad y sobre todo confianza.

II. Análisis de la industria, competidores, clientes

Industria

La industria automotriz chilena es la tercera más grande de Latinoamérica con ventas de 372.878 unidades en el 2019, solo superado por Brasil con 2.665.500 unidades y por México con 1.317.700 unidades vendidas durante el 2019¹.



Unidades expresadas en miles

Elaboración propia con datos de www.america-retail.com

La industria automotriz chilena se ha mantenido estable, de hecho, este 2019 ha sido el segundo mejor año de los últimos seis con 372.878 unidades vendidas; y el 2018 el mejor año en ventas de los últimos ocho con 417.038 unidades comercializadas en el año.

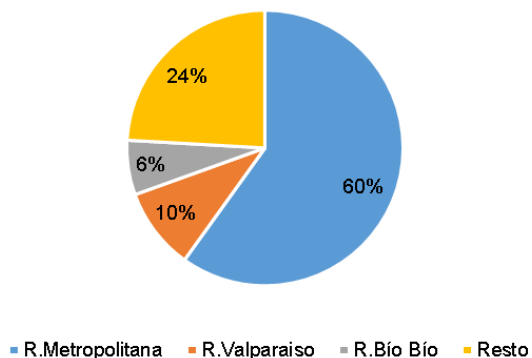
CALCULO CAGR INDUSTRIA		
Año	UNIDADES NUEVAS VENDIDAS	Var% vs LY
2015	282,232	-16.40%
2016	305,540	8.26%
2017	360,900	18.12%
2018	417,038	15.56%
2019	372,878	-10.59%
CAGR		7.21%

Elaboración propia con datos obtenidos de ANAC 2019.

A continuación, se presenta la distribución de la venta a nivel nacional, según el peso de sus regiones principales:

¹<https://www.america-retail.com/chile/chile-nuestro-pais-ocupa-el-tercer-lugar-de-la-region-en-venta-de-autos-nuevos/>

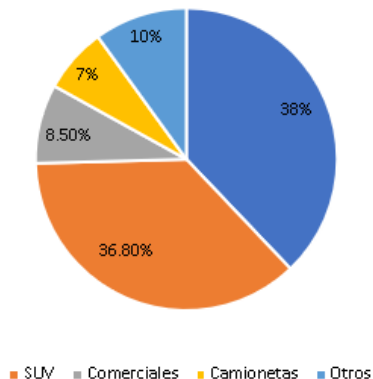
Distribución de la venta Nacional



Elaboración propia con datos obtenidos de ANAC 2019.

En función a los segmentos dentro de la categoría de medianos y ligeros comercializados en el país, podemos encontrar:

Peso % de tipo de vehiculo - Categoría Medianos y Ligeros



Elaboración propia con datos obtenidos de ANAC 2019.

Entre los fabricantes más relevantes y con mayores ventas a nivel nacional podemos encontrar los siguientes: Chevrolet, Hyundai, Kia, Suzuki, Nissan, Toyota, Peugeot, Mazda, Mitsubishi, Ford, Volkswagen, Renault, Changan; constituyendo entre ellas el 70% de las ventas de vehículos livianos y medianos del año 2019.

La globalización, la libertad en términos de comercio internacional y la gran cantidad de acuerdos que posee Chile con muchos países alrededor del mundo ha permitido la entrada de nuevas tecnologías y participantes a la industria, que han conseguido dinamizar y abrir nuevos espacios demanda para el mercado chileno lo que ha permitido a la industria mantenerse a la par de la innovación global.

Tendencias de la industria

Al igual que la industria de comunicaciones hace doce años con la llegada del iPhone o cualquier equipo móvil inteligente, estamos en un momento crítico para la industria automotriz; momento en el que un bien de carácter utilitario se vuelve imprescindible para el día a día de sus usuarios. Los millenials y las siguientes generaciones exigen más que solo caballos de fuerza y potencia, sus prioridades se enfocan en tecnologías que mejoren su experiencia al conducir, como pueden ser: geolocalización, alertas de riesgo, facilidades de manejo y herramientas de mayor seguridad; aspectos que les permitan optimizar su conectividad mientras se desplazan de un lugar a otro.

El cambio de los autos es inminente, un cambio hacia la completa integración con la tecnología; donde para los próximos 10 años el automóvil regular pasará de ser un transporte de 5 pasajeros a ser una herramienta que impulse la productividad de su usuario, con aplicaciones de conveniencia para una completa entretención en la vía y fuera de ella; completamente personalizable y con posibilidades de convertirse en estación multiuso como puede ser: dormitorio, oficina, sala de reuniones o su función más básica: un medio de transporte.

Por lo pronto, la tendencia para los próximos 5 años se enfoca en desarrollar o consolidar las tecnologías que soportaran los grandes cambios dentro de la industria, convirtiéndola además en una industria más respetuosa con el medioambiente, inclusiva y accesible para el mundo. Entre estas tecnologías que se aplican o en corto plazo se aplicarán en Chile, figuran:

- Electro movilidad.
- Inteligencia Artificial.
- Aplicaciones de Autogestión.
- Aplicaciones de entretenimiento integral.

Ahora, si hablamos sobre las tendencias de los talleres automotrices (aún más específico) nos encontramos con cambios estructurales en las formas de trabajar y exigencias de los clientes. Estas tendencias² las hemos dividido en 3 principales grupos:

² <https://blog.riosulense.com/es/tecnologia-para-talleres-mecanicos-y-rectificadoras-tendencias-a-tener-en-cuenta/>

1. Mano de obra específica: la mecánica general seguirá siendo la principal demanda para los talleres automotrices, sin embargo, será exigencia contar con mano de obra especializada dentro de cada taller, principalmente orientada al dominio de componentes eléctricos, especialistas en protección de descargas y mecánicos con gran dominio en maquinaria específica y, en fin, mecánicos más integrales.

2. Procesos innovadores: la gran cantidad de información que se encuentra en la web mantiene informado al mercado, instruyéndolo sobre lo que puede estar padeciendo su vehículo incluso antes de dejarlo en el taller. Por esto, es necesario mantener alerta a los clientes, mediante aplicaciones que informen sobre servicio que se le está realizando a su vehículo y reafirmar los beneficios que el servicio les brinda. Adicionalmente, la inteligencia en la gestión de seguimiento en temas como: próximos servicios, plazos de garantías, sugerencias por temporadas, alertas de novedades, entre otros que garantizan la fidelización de los clientes.

3. Soluciones específicas: los repuestos de vehículos han sido siempre un gran porcentaje de las ventas de la industria, sin embargo, requiere grandes bodegas para tener millones de dólares en stocks que nunca logran cubrir el 100% de la demanda. Por esto, la impresión 3D será un game-changer para los talleres en Chile, no solo se podrá producir cualquier pieza de repuesto solicitada, sino también a precios mucho más convenientes y con menor tiempo. Por lo que será una solución muy específica a la necesidad de cualquier cliente para cualquier automóvil.

Análisis PESTEL

Para determinar el contexto en el cual se encontrará la compañía debemos analizar los siguientes factores:

1. Factores Políticos: Actualmente el estado chileno es estable. En el corto y mediano plazo no se evidencian cambios en tratados comerciales, acuerdos internacionales ni legislativos, lo que es favorable para el negocio. Además, existe respeto a la propiedad privada y políticas fiscales definidas.
2. Factores Económicos: Los cálculos presentados a continuación son el promedio en base a los últimos 5 años. PIB igual a 2%, Tasa de desempleo igual a 6,7%, IPC igual a 3%, estos son algunos índices que demuestran un mercado atractivo y que impacta positivamente sobre el negocio.
3. Factores Sociales: De este aspecto tomamos en cuenta el estilo de vida, niveles de ingresos, opiniones y patrones de compra de los clientes; los cuales son sin duda de altos estándares, costosos y repetitivos por lo que la sociedad chilena es favorable para este tipo de negocio.
4. Factores Tecnológicos: Para prestar los mejores servicios apuntamos a tener disponibles los mejores y más innovadores equipos para el cuidado de vehículos, además de potenciar el uso de herramientas tecnológicas virtuales de internet y aplicaciones móviles.
5. Factores Ecológicos o Ambientales: Por la naturaleza del negocio existen regulaciones y políticas medioambientales para el uso, disposición y desecho de productos peligrosos para el medio ambiente como lo son los lubricantes y los filtros usados. Sin embargo, para evitar multas y contaminar el medio ambiente se contará con licencias, patentes y protocolos para el correcto manejo de estos residuos y desperdicios. Adicionalmente, una alianza con compañías especializadas en el trato de productos que impacten en el medio ambiente.
6. Factores Legales o Jurídicos: De bajo impacto, dado que en el corto y mediano plazo no se observan posibles cambios, por lo que nos adaptamos a la legislación actual en base a salarios, salud y seguridad laboral, regulaciones del sector, licencias, entre otros.

5 fuerzas de Porter

A través de este modelo podemos evidenciar cuán atractiva es la industria, observar la intensidad de competencia y el entorno cercano donde se encontrará la organización.

1. Poder de negociación de los clientes - Baja

Esto debido a que se apunta a un segmento de clientes ABC1 que cuentan con capacidad de compra, gustos en los detalles y tecnología, con poco tiempo y necesidad de estar siempre conectado con su día a día, por lo que preferirían delegar el proceso de mantención de su vehículo. Adicionalmente son escasos los talleres que ofrecen los servicios que ofrece Servi-Express, en los que permiten a su clientela continuar con sus actividades diarias.

2. Poder de negociación de los proveedores - Baja

El grado de negociación de los proveedores es bajo, se puede decir que existe más de un proveedor por marca de los productos que se necesitaran para el correcto funcionamiento de la organización. Inclusive existe la posibilidad de mejores precios por compra de altos volúmenes de mercancía.

3. Amenaza de nuevos competidores – Alta

Siempre existirá la posibilidad de ingreso de nuevos competidores, es una industria que permite establecer un taller sin necesidad de inversiones demasiado elevadas. Sin embargo, los talleres que más destacan deben de ser capaces de no solo diseñar unas buenas instalaciones, sino también crear procesos que permitan un servicio conveniente, efectivo, eficiente y de transparencia hacia el cliente.

4. Amenaza de productos sustitutos - Medio

Es evidente la cantidad de productos sustitutos en el mercado, sin embargo, el modelo de negocio va más allá de vender un producto de calidad/precio conveniente, este está enfocado en la venta de un servicio y una experiencia a la cliente diferenciada lo cual será el enganche cliente-negocio.

5. Rivalidad entre competidores – Alto

Existe una elevada oferta de servicios, distintos jugadores dentro de la industria que satisfacen la demanda del mercado según el formato del taller que ofrecen. Sin embargo, muchos de estos competidores abordan una estrategia competitiva de liderazgo en costos en donde ofrecer servicios limitados a un bajo precio, sin mayor diferenciación.

Mercado

Para el año 2018 el tamaño del parque automotriz de la región metropolitana es de 2.1 millones los cuales representan un 39% del total de vehículos registrados en Chile; de los cuales 1.7 millones son autos que forman parte de la categoría livianos y medianos. Considerando que la garantía de fábrica de estos autos es en promedio de dos años, para el año 2020 estos no contarán con garantía.

Para estimar el tamaño de mercado, debemos proyectar el número de vehículos (potenciales clientes) para los siguientes 5 años, se realizó tomando en cuenta a los siguientes supuestos:

- Crecimiento de la industria en 7% – Mostrado en capítulos anteriores.
- Reducción de vehículos en un 3% – Merma anual
- Cantidad de servicios que se realiza a un auto anualmente: 2 veces.

PARQUE AUTOMOTRIZ REGION METROPOLITANA	2021	2022	2023	2024	2025
Número de autos sin garantía	1,771,720	1,771,720	2,091,446	2,428,470	2,784,211
Número de autos sin garantía que abandonan anualmente	0	53,152	62,743	72,854	83,526
Número de autos sin garantía que ingresan anualmente	0	372,878	399,767	428,595	459,502
Numero de autos sin garantía existentes (Potenciales Clientes)	1,771,720	2,091,446	2,428,470	2,784,211	3,160,186

Elaboración propia.

Una vez obtenido el número de potenciales clientes para la región, procedemos a obtener el tamaño de mercado:

ESTIMACIÓN VENTAS TOTALES DEL MERCADO	2021	2022	2023	2024	2025
Numero de autos sin garantía existentes (Potenciales Clientes)	1.771.720	2.091.446	2.428.470	2.784.211	3.160.186
Numero de servicios a realizar por auto (Promedio Anual)	2	2	2	2	2
Precio de la industria por servicio promedio (MM CLP)	\$0,085	\$0,085	\$0,085	\$0,085	\$0,085
Ventas totales del mercado (MM CLP)	\$301.192	\$355.546	\$412.840	\$473.316	\$537.232

Elaboración propia.

Se estima que para el año 2021 habrá \$301.192 MM CLP en servicios a ser realizados en la Región Metropolitana, y para el año 2025 crecerá en un 78%.

Competidores

En Chile, como en gran parte del mundo, la industria automotriz es una industria competitiva. Sin embargo, es una industria que siempre abre espacio a nuevos participantes que ofrezcan innovación y mejores servicios. Hoy en día, las necesidades de los clientes son cubiertas a través de los siguientes formatos:

Formato	Necesidad Atendida
Concesionarios de Marca	<ol style="list-style-type: none">1. Servicio con respaldo del fabricante.2. Mantiene garantía de fábrica del vehículo.3. Instalaciones y tecnología actualizadas.4. Variedad de servicios.5. Mano de obra especializada.6. Ofrecen asesoría
Talleres Especializados	<ol style="list-style-type: none">1. Mano de obra especializada.2. Servicio de calidad en la marca.3. Variedad de servicios.4. Ofrecen asesoría
Talleres Multimarca	<ol style="list-style-type: none">1. Alternativas de servicios.2. Servicios a un menor valor.3. Variedad de servicios limitada.4. Atención Multimarca.
Talleres Informales	<ol style="list-style-type: none">1. Servicios a un menor valor.2. Pocos servicios ofrecidos.3. Atención Multimarca.

Elaboración Propia

Servi-Express participa dentro del formato de talleres multimarca donde se identificaron competidores relevantes los cuales serán descritos a continuación, sin embargo, analizamos muestra mayor en anexo (**Ver anexo 2**):

Nombre del Taller	Recurso Distintivo	Estrategia de precios	Fortalezas	Debilidades
Garage Service	Ofrecen servicio Pck Up a domicilio	Precio por servicio Promedio: CLP\$75,000 Servicio mas masivo, con precios -12% vs precios promedio de la industria	Instalaciones con gran capacidad de almacenaje de vehiculos. Maquinaria Moderna y variada para ofrecer amplia variedad de servicios	No ofrece espacios de cowork
Gparts	Precios Bajos	Precio por servicio Promedio: CLP\$60,000 Estrategia de costo, con precios -29% vs precios promedio de la industria	Mecanicos con amplia experiencia	No ofrecen servicio de pick up Instalaciones sucias y poco cuidadas Poca presencia en redes sociales
Autu	Ofrecen servicios de pintura, desabolladura y cerrajería	Precio por servicio Promedio: CLP\$70,000 Estrategia de costo, con precios -18% vs precios promedio de la industria	Capacidad de almacenaje +30 autos	No vende productos sobre mezon no posee e-commerce Instalaciones deteriorada
Taller Link	Se distingue por ofrecer los precios mas bajos. Complementan el negocio del taller con ventas de autos usados	Precio por servicio Promedio: CLP\$45,000 Servicio masivo, con estretegia de costo -47% vs precios promedio de la industria	Cuenta con instalaciones impecables, con un amplio equipo de trabajo. Cuenta con dos sucursales Poseen horno de pintura Patrocinados por Lubricantes Mobil	Ofrecer servicio de pick up limitado a 3 comunas No ofrecen venta de productos y autopartes No posee aplicación movil

Elaboración propia

Garage Service

Es un taller multimarca ubicados en la Región Metropolitana. Este taller ofrece pautas de mantenimiento según manual del fabricante, como también servicios de mecánica ligera y venta de accesorios para todos los modelos. Su capacidad de atención es de 12 autos al mismo tiempo en puentes y una capacidad de almacenaje de +30 autos. Reconocido por trabajar con marcas de calidad.

- Servicios destacados:
 - a. Mantenición Express: servicios en 90 minutos.
 - b. Servicio de pick up en domicilio.
 - c. Supercheck gratis: revisión de 35 puntos más importantes del vehículo.
 - d. Alineación, balanceo y venta de neumáticos.
 - e. Servicio de baterías.
- Maquinaria y productos:
 - a. Taller impecable, con mantenimiento periódico.
 - b. Maquinaria moderna y variada.
 - c. Instalaciones modernas con sala de espera convencional.
- Presencia digital a través de:
 - a. Aplicación móvil: Pick & Delivery, Garage tracker.
 - b. Redes sociales: Instagram y Facebook.
 - c. Website: www.garageservice.cl. Cuenta con ventas online.
 - d. Plataforma de descuentos: www.peixe.cl

Locación: Río Itata 9676, Pudahuel, Región Metropolitana



Autú

Son un taller multimarca ubicados en la Región Metropolitana. Se presentan como una empresa de servicios integrales de reparación, mantención y pintura para todas las marcas automotrices. Y proponen un servicio transparente, conveniente, innovador y de calidad. El taller está abierto desde el 2012, cuentan con una locación, con capacidad de almacenar +30 autos y atención en 4 puentes hidráulicos. Su canal de comercialización es telefónico y presencial, no vende productos automotrices sobre mesón o a través de su website.

- Servicios destacados:
 - a. Mantenciones de kilometraje.
 - b. Cambios de aceite y lubricación
 - c. Pintura y desabolladora
 - d. Servicios extras (revisión técnica, otros)
 - e. Neumáticos y venta de accesorios
 - f. Cerrajería (alza vidrios, chapas, cremalleras)
 - g. Tren delantero y suspensión
 - h. Servicio de pick up a domicilio.
- Maquinaria y productos:
 - a. Taller antiguo, con deterioro de uso por años.
 - b. Maquinaria básica y convencional. Instalaciones sin salas de espera.
- Presencia digital a través de:
 - a. Aplicación móvil: N/A.
 - b. Redes sociales: Instagram y Facebook.
 - c. Website: www.autu.cl. No cuenta con ventas online.
 - d. Plataforma de descuentos: N/A

Locación: Rivas 540, San Joaquín, Región Metropolitana, Chile



Gparts

Son un taller mecánico multimarca familiar. Dicen trabajar con los mejores mecánicos especializados y altamente dispuestos a reparar y mejorar la condición del automóvil. Sus valores son de seguridad y calidad garantizada. Su propuesta de valor va pensada a optimizar el tiempo de sus clientes y garantizar su seguridad a base de calidad. Gparts dispone de 1 puente hidráulico más 2 fosas y capacidad para atender 5 autos simultáneamente, sin embargo, su capacidad de almacenamiento es bastante limitada. No más de 10 autos en total pueden ser recibidos al mismo tiempo. Adicionalmente a los servicios automotrices Gparts también tiene venta sobre mesón de repuestos y autopartes originales o genéricas multimarca. Permiten agendamiento desde su sitio web. Su canal de comercialización es telefónico, presencial, sitio web.

- Servicios destacados:
 - a. Mecánica ligera
 - b. Centro de lavado
 - c. Venta de repuestos
 - d. Desabolladora y pintura
 - e. Escáner multimarca
 - f. Mantención Kilometraje.
- Maquinaria y productos:
 - a. Taller con maquinaria básica y convencional.
 - b. Instalaciones deterioradas, áreas comunes en buen estado, áreas de trabajo desordenadas. Instalaciones sin salas de espera.
- Presencia digital a través de:
 - a. Aplicación móvil: N/A. Website: www.gpart.cl. No cuenta con ventas online.
 - b. Redes sociales: Instagram y Facebook. Plataforma de descuentos: N/A

Locación: Av. Pedro de Valdivia 5190, Ñuñoa, Santiago de Chile.



Taller Link

Es un taller boutique multimarca que tiene como objetivo dar el mejor servicio integral en el arreglo automotriz. Su propuesta de valor la describe con un servicio con trato personalizado, con calidad y transparencia. Buscan mejorar sustancialmente la experiencia del cliente, a través de innovación, tecnología y ubicación. Tiene capacidad de almacenar +20 autos dentro de sus instalaciones y cuenta con 5 puentes hidráulicos. Cuidan mucho el estado de sus instalaciones y cuentan con amplio staff. Taller Link tiene dos locaciones en la RM. Su canal de comercialización es telefónico, presencial, sitio web y redes sociales. A pesar de no vender autopartes, complementa el negocio de talleres con la reventa de vehículos usados.

- Servicios destacados:
 - a. Frenos,
 - b. Mantenciones periódicas
 - c. Neumáticos
 - d. Scanner
 - e. Servicios de baterías
 - f. Desabolladora y pintura
 - g. Servicio de pick up a domicilio (Las Condes, Vitacura y Lo Barnechea).
- Maquinaria y productos:
 - a. Posee horno de pintura.
 - b. Herramientas y maquinarias básicas
 - c. Patrocinio de lubricantes Mobil.
- Presencia digital a través de:
 - a. Aplicación móvil: N/A. Website: www.tallerlink.cl/. Venta online de autos usados. Plataforma de descuentos: N/A
 - b. Redes sociales: Instagram y Facebook.

Locación 1: Padre Alfredo Arteaga Barros 1002, Lo Barnechea, RM, Chile



Locación 2: Av. Chicureo 2300, Chicureo, Colina, Región Metropolitana, Chile



Tecniexpress

Taller multimarca con más de 25 años de experiencia, que se presenta como un taller que brinda experiencia memorable en cada punto de contacto. Dicen ser la alternativa más agradable, rápida y transparente para hacer mantenimientos y reparaciones al vehículo. Poseen un galpón amplio con capacidad de atención de +10 autos. Poseen ubicación privilegiada. Cuidan mucho el estado de sus instalaciones y cuentan con amplio staff. Su canal de comercialización es telefónico, presencial, sitio web y redes sociales.

- Servicios destacados:
 - a. Cambio de aceite
 - b. mantención KM
 - c. Frenos
 - d. Scanner y diagnostico
 - e. revisión pre-compra

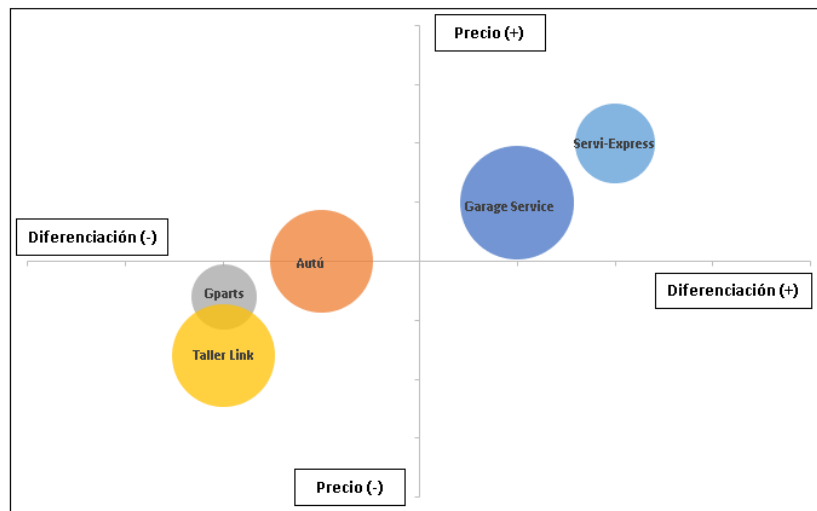
- Maquinaria y productos:
 - a. Patrocinio lubricantes SHELL
 - b. Taller impecable, cuidan sus instalaciones.
 - c. Maquinaria moderna y variada.

- Presencia digital a través de:
 - a. Aplicación móvil: N/A.
 - b. Redes sociales: Instagram y Facebook.
 - c. Website: www.tecniexpress.cl. No posee e-commerce
 - d. Plataforma de descuentos: N/A

Locación: Las Condes 9225, Las Condes, Región Metropolitana de Santiago



Mapa de posicionamiento relativo



Elaboración Propia

Ventaja competitiva Taller Servi-Express

- Flexibilidad y adaptación de operaciones para permitirle un ahorro de tiempo a sus clientes, logrando así que mantenga su productividad diaria.
 - Es capaces de realizar los servicios al vehículo, aun cuando el cliente no puede asistir al local. Y adicionalmente, cumple con mantenerlo informado en todas las etapas del servicio.
 - Adapta sus instalaciones para que los clientes puedan seguir con sus actividades laborales.
- Certificación de calidad y procesos para mantener estándares en diferentes escalas y durante tiempos prolongados.

Clientes

Los principales clientes-usuarios son todas aquellas personas naturales que hagan vida en la provincia de Santiago con vehículos al cual necesitan realizar servicios de mantenimiento preventivo y correctivos comprendidos dentro de nuestra lista de servicios.

Son hombres y mujeres profesionales dentro de un nivel socioeconómico ABC1 con un ritmo de vida agitado que carecen de tiempo suficiente para realizar este tipo de actividades por lo que prefieren confiar este servicio a profesionales que le ofrezcan la posibilidad de buscar y llevar su vehículo donde ellos estén. Sin embargo, de poder contar con el tiempo dentro de su agenda, también quisieran contar con la posibilidad de ir al sitio y permanecer conectados a sus trabajos a través de nuestras instalaciones de co-work con las herramientas necesarias para continuar con sus responsabilidades. Para nuestros clientes la compra de productos y autopartes son realizadas a través de sitios web o tiendas de repuestos y autopartes cercanas a su locación.

Como se describe anteriormente, nuestros clientes son personas con ritmo de vida acelerado y con poca brecha de tiempo dentro de su horario laboral, por lo que realmente valoran el tiempo ahorrado y la calidad de servicio que puedan recibir en este tipo de actividad.

Perfil de cliente:

- Viven y hacen vida en la Región Metropolitana.
- Su rango de edad está comprendido entre los 25 y 55 años.
- Su nivel socioeconómico es Medio - Alto, una segmentación ABC1.
- El ticket de gasto o consumo dirigido al servicio preventivo del vehículo está entre \$80.000 - \$350.000 CLP.
- Ritmo de vida agitado.
- Valorán el tiempo ahorrado.

Frecuencia de compra:

- Su principal medio de transporte es su vehículo, por lo que en promedio realiza el servicio de este dos veces al año.
- Compra de repuestos y accesorios una vez al año.

Tipo de vehículo:

- Tienen vehículo propio o asignado por la compañía en la que trabajan.
- Tipo City-Car, Sedan o Hatchback (Vehículo liviano).
- vehículo usado, sin garantía.
- Multimarca.

Sensibilidad al precio:

- Baja sensibilidad al precio.
- Clientes pagan por el servicio que se adapta a su necesidad de tiempo.
- Cliente valora el servicio entregado ya que soluciona su problema de falta de tiempo.
- Cliente paga premium por ahorro de tiempo.

III. Descripción de la empresa y propuesta de valor

Descripción de la empresa

Servi-Express es un taller automotriz multimarca ubicado en la comuna de Recoleta, Región Metropolitana. Ofrece servicios de mecánica automotriz ligera que incluye: mantenimiento preventivo y correctivo a vehículos particulares de las distintas marcas comercializadas en Chile. El enfoque va dirigido a vehículos usados que no cuentan con garantía de fábrica.

El compromiso con sus clientes es la entrega de un servicio mecánico de calidad, confianza y conveniente a través de herramientas que permitan el ahorro de tiempo, mantener productividad y evitar distracciones en sus actividades diarias. Se quiere cautivar al mercado con una solución que se adapte a una dinámica de vida acelerada, manteniendo informado al cliente en todas las etapas del servicio realizado.

Servicios Ofrecidos:

- Mantenimiento preventivo y correctivo a vehículos particulares multimarca.
- Servicios a sistema de inyección y sistema de combustible.
- Mantenimiento del sistema de frenos.
- Mantenimiento y reparación de tren delantero
- Rotación, alineación y balanceo de neumáticos.
- Servicio de baterías.
- Carwash (En seco).

Herramientas:

- Aplicación móvil + Sitio web con opciones de:
 - Agendamiento digital
 - Servicio de pick up a domicilio
 - Notificaciones del estado del servicio a realizar (tiempo real)
 - Informe detallado del servicio realizado.
- Instalaciones con espacios Cowork
- Pick up/ Drop off a domicilio
- Vehículo de reemplazo
- Mantenciones a domicilio

Productos:

- Venta de repuestos y autopartes (multimarca).
 - Sobre mesón: venta desde las instalaciones físicas.
 - Digitales: venta desde nuestras plataformas digitales. Sitio web + Aplicación móvil.

Talleres Servi-Express no ofrecerá servicios de desabolladura y pintura, reparaciones mayores de motor, desmontaje de transmisiones y mecánica pesada, cerrajería, vidriería, tapicería, instalación de sonidos, ni instalación de accesorios. Tampoco atenderá flotas de compañías ni compañías de seguros.

Se ha definido la instalación de Servi-Express en la comuna de Recoleta considerando que según los servicios que se ofrecen es factible la obtención de patentes comerciales, mismas que permiten el funcionamiento y desarrollo de un taller con las características mencionadas. Adicionalmente se consideran las exigencias de los entes reguladores como son: SII, SEC, Municipalidad, SEREMI y Dirección de obras municipales.

Propuesta de valor

La propuesta de valor de Servi-Express es ofrecer un servicio de mantenimiento y reparación de vehículos que se caracterice por ahorrar tiempo a sus clientes.

Se pretende fidelizar a los clientes a través de una comunicación transparente, frontal y didáctica. Se ofrece un taller con facilidades para agendar su próximo servicio desde la comodidad de su casa u oficina, realiza el retiro del auto a domicilio, recibir notificaciones del servicio en tiempo real y que permite disfrutar de instalaciones equipadas para que sus clientes puedan continuar con sus funciones laborales con la mayor comodidad mientras el auto está siendo atendido.

Avalando la confianza, integridad y calidad que ofrece la empresa es de interés obtener nuestra certificación ISO 9001, por lo que será uno de los pilares del negocio. Actualmente, la certificación ISO 9001 es común en concesionarios de marca, quienes ganan mucha credibilidad al promocionarlo, pero es muy poco común encontrar esta certificación en talleres especialistas o multimarca, por lo que será un gran diferenciador.

Modelo de negocios

 <p>ALIADOS CLAVES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Distribuidores, importadores y proveedores de productos: insumo y venta al cliente. 2. Equipo de colaboradores. (mecánicos, ejecutivos de venta, administrativos). 3. Entes gubernamentales. 4. Proveedores de maquinarias con su mantenimiento y post venta. 5. Proveedores de servicios complementarios (Rental car, Agencias de publicidad) 	 <p>ACTIVIDADES CLAVES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reclutamiento: personal capacitado. 2. Certificado en gestión de calidad ISO 9001 (Procesos estandarizados) 3. Planificación: retiro - entrega vehículos. 4. Campañas publicitarias efectivas 5. Realizar servicios programados en calidad y tiempos comprometidos  <p>RECURSOS CLAVES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Personal capacitado en su área. 2. Equipo y maquinaria actual y en buen estado. 3. Flexibilidad: diseño de estrategias comerciales y de marketing. 4. Cultura organizacional. Orientación de calidad. 	 <p>PROPUESTA DE VALOR</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio de mecánica automotriz de calidad y confianza. 2. Ahorra tiempo y mantienen productividad diaria de los clientes. 3. Avocado al servicio al cliente: certificado ISO-9001. 4. Herramientas: Servicio multimarca con sistema: pick-up, instalaciones co-work, Aplicación móvil, mecánico a domicilio, Auto de reemplazo. 	 <p>RELACION CON CLIENTES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atención cordial, profesional y didáctica. 2. Relaciones de largo plazo. 3. Confianza, transparencia y calidad. 4. Interacción: presencial y digital.  <p>CANALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Taller físico. Canal presencial. 2. Aplicación móvil + website propio. 3. Redes sociales propias y externas. 4. Omnicanalidad. 	 <p>SEGMENTOS DE CLIENTES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hacen vida en la RM. 2. Hombres y Mujeres 3. Rango de edad: entre los 25 y 55 años. 4. Su nivel socioeconómico es Medio – Alto. Segmentación ABC1. 5. Estilo de vida acelerado, ocupado. Valorar el tiempo. 6. Baja sensibilidad al precio. 7. Tienen vehículo propio o asignado por la compañía (Vehículo liviano). <ol style="list-style-type: none"> 1. City car, sedan y hashback 2. Multimarca (usados) 3. Vehículos sin garantía 4. Vehículos usados
 <p>ESTRUCTURA DE COSTOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mantenimiento estructura y equipos. 2. Actualización, mantenimiento tecnológico. 3. Nomina de personal fija y variable 4. Inventarios alineados a nivel de ventas (Bajo nivel de obsoletos) 		 <p>FUENTES DE INGRESOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Venta de servicios mecánicos. 2. Ventas de productos automotrices. 		

Elaboración propia

Aliados comerciales

La alianza con fabricantes, importadores y proveedores de productos o insumos que aporten al servicio de calidad y la mejora de la imagen de talleres son vitales para generar confianza y mejor experiencia a nuestros clientes. Adicionalmente, en conjunto con los fabricantes, la formación de un staff preparado, orientados al servicio profesional y cordial, que garantizaran el correcto funcionamiento del taller en todo momento.

Las relaciones con entes gubernamentales como pueden ser municipales, regionales o nacionales en ámbitos comerciales, fiscales y legales son indispensables para que el taller pueda ser considerado un negocio transparente, con propósito y que cumple con las exigencias legales.

Actividades claves

Dado el alto nivel de competencia en la industria, para alcanzar mayor diferenciación es necesario tener un sistema de gestión de calidad, para los que se necesita: Reclutar al mejor recurso humano a través de un proceso sólido de reclutamiento y selección. Desarrollar una guía que describa los procesos, delimite funciones y alcances, y finalmente garantice un funcionamiento estandarizado del taller.

Recursos claves

Como parte de los recursos claves es prioritario que mantener un personal actualizado en conocimientos y capacitado para atender las distintas necesidades que presentan los clientes; adicionalmente mantener actualizadas y en buen estado de maquinarias y equipos. Por el lado comercial, se requiere del desarrollo de estrategias flexibles, efectivas y un plan de mercadeo robusto.

Finalmente, cultivar una cultura organizacional orientada al servicio de calidad, con altos estándares de atención y de trabajo en equipo que resulten en un ambiente de trabajo sano, amigable y efectivo.

Relaciones con clientes

Se define caracterizarse por ofrecer una atención cordial, profesional y didáctica; donde se desarrollen relaciones a largo plazo basadas en confianza, transparencia y trabajos de calidad a través de los distintos canales de comunicación y comercialización.

Canales

Los canales de comercialización y comunicación se dividen en físico/presencial y digital.

Canales de Comercialización y comunicación:

- Físico/Presencial: venta desde el taller y venta sobre mesón de productos y servicios.
- Digital: agendamiento y venta de productos a través del sitio web, aplicación móvil o plataformas externas.

Segmentos de clientes

Descrito en capítulo anterior. El principal cliente-usuario son todas aquellas personas naturales mayores de edad que vivan o trabajen en la provincia de Santiago con vehículos propios o asignados por la empresa en la que trabajan al cual quieren realizar servicios de mantenimiento preventivo y correctivos comprendidos dentro de nuestra lista.

Perfil de nuestro cliente:

- Hacen vida en la provincia de Santiago, dentro de la Región Metropolitana.
- Su rango de edad está comprendido entre los 25 y 55 años.
- Tienen vehículo propio o asignado por la compañía en la que trabajan:
 - Tipo vehículo: City-Car, Sedan o Hatchback (Vehículo liviano).
 - Multimarca
 - vehículo usado, sin garantía de concesionario.
- Su nivel socioeconómico es Medio - Alto, una segmentación ABC1.
- Baja sensibilidad al precio.
- Estilo de vida acelerado, ocupado. Valoran el tiempo.

Estructura de costos

Para la estructura de costos es prioritario contemplar el mantenimiento de las instalaciones, equipos y maquinaria; actualización, mantenimiento del recurso tecnológico. Como también los costos asociados con las nomina en los conceptos de pago fijos y variables. Por último, los niveles de inventarios estarán alineados a los niveles de ventas (Bajo nivel de obsoletos).

Fuentes de ingresos

Las dos principales fuentes de ingresos de nuestro negocio:

- Venta de servicios: en la que se incluye todos los servicios brindados por el taller.
- Ventas de productos: que se refiere a todos los productos y autopartes vendidas sobre mesón o a través de la página web/e-commerce.

Estrategia de crecimiento o escalamiento (Visión Global)

Operaciones iniciales

En sus inicios Servi-Express abrirá sus puertas con una capacidad instalada de dos puentes elevadores de 4 columnas para el servicio de cambio de aceite, filtros y chequeo general del vehículo. Además, una tienda de venta de productos de esta índole y complementarios de manera presencial en la comuna de Recoleta, Región Metropolitana que será complementada con ventas a través de página web/e-commerce a nivel nacional.

ESCENARIO CONSERVADOR (MM CLP)					
Estado de resultado	2021	2022	2023	2024	2025
Ingresos por ventas de servicios	\$ 250	\$ 361	\$ 433	\$ 525	\$ 578
Ingresos por ventas de repuestos	\$ 62	\$ 120	\$ 186	\$ 225	\$ 248
Total Ingresos	\$ 312	\$ 482	\$ 619	\$ 750	\$ 825

Elaboración propia

En el primer año de funcionamiento se estima un crecimiento orgánico, donde progresivamente se aumentará la cantidad de vehículos atendidos, perfeccionado el servicio ofrecido. Durante este año se estima una atención promedio de 9 vehículos diarios, alcanzando a atender una cantidad de 2.627 vehículos con una tasa de ocupación del 38% al cierre del año 2021 equivalente a \$312 MM CLP; se estima que la venta de autopartes y repuestos tendrá un peso del 20% de la facturación anual. El segundo año de operaciones se estima atender 3.802 vehículos alcanzado una tasa de ocupación del 55% al cierre del año 2022 equivalente a \$482 MM CLP; se estima que la venta de autopartes y repuestos tendrá un peso del 25% de la facturación anual. El tercer año de operaciones se estima atender 4.562 vehículos alcanzado una tasa de ocupación del 66% al cierre del año 2023 equivalente a \$619 MM CLP; se estima que la venta de autopartes y repuestos tendrá un peso del 30% de la facturación anual. Finalmente, para los años 2024 y 2025, estimamos un crecimiento de 21% y 10% respectivamente en los ingresos totales, manteniendo el peso de la venta de productos en un 30% de la facturación anual.

Servi-Express pretende cumplir con estos números a través de las siguientes acciones:

- Afianzar relación con proveedores, mejorando los volúmenes de compras y precios.
- Asegurar un servicio de calidad para fomentar el boca a boca, complementando esto con una campaña intensiva de marketing a través de redes sociales, página web y plataformas externas de promoción.
- Realizar convenios con grandes empresas para que sus colaboradores realicen el servicio en nuestras instalaciones.

- Incrementar la oferta de servicios de acuerdo con la necesidad de los clientes (frenos, alineación, balanceo, amortiguación, inyección, entre otros.), como también incrementar la oferta de productos a través de la página web/e-commerce.

Expansión geográfica:

- 1er año: Comuna de Recoleta.
- 5to año: Otras comunas de Región Metropolitana como Santiago, Providencia, Las Condes, Vitacura, La Reina.
- 7mo año: Regiones de Chile como Valparaíso, Bio Bio, Coquimbo y Antofagasta.

RSE y sustentabilidad

En la actualidad todas las empresas reputadas que existen están conscientes de estar inmersa en una sociedad cada vez más exigente con tendencias hacia la sustentabilidad de sus comunidades y responsabilidad de cuidar al medio ambiente y su entorno. Sin duda ser una empresa socialmente responsable nos permitirá posicionarnos mejor ante la competencia, hacer más eficiente nuestra generación de ingresos, cuidar de nuestro personal para motivarlos a realizar de mejor manera sus actividades diarias y cuidar el medio ambiente.

Por lo que más allá de cumplir con las leyes, Servi-Express toma compromiso en los siguientes ámbitos:

Social

Generación de empleo: Creación de nuevos puestos de trabajos calificados, lo que contribuye con el desarrollo personal, calidad de vida del trabajador y su entorno familiar. Aportando con mano de obra especializada y preparada al servicio de nuestra clientela.

Desarrollo comercial: Aportar en la cadena de suministro y a través de nuestros valores, ofrecer productos y servicios convenientes a nuestros clientes y usuarios, comercializando de manera transparente, lícita y apegados a las leyes del libre comercio y libre competencia.

Económico

Calidad de empleo:

- La seguridad y protección de nuestros trabajadores es indiscutible, por ello se contará con la dotación de implementos de seguridad y protección personal.

- Plan de capacitación y certificación anual en atención al cliente, herramientas computacionales, equipos y mecánica ligera según corresponda al puesto de trabajo.

Satisfacción al cliente: Trabajo constante y de calidad para asegurar este índice de manera de permanente en el tiempo y asegurar el crecimiento futuro.

Incorporación de más servicios: Crecimiento paulatino y acorde tanto a la capacidad de la empresa como también a las necesidades del cliente.

Ambiental

Gestión de residuos y desperdicios:

- Se usarán métodos de separación para cada elemento y se contratarán empresas especializadas en la disposición final de cada residuo y desperdicio según corresponda.
- Reutilización de envases plásticos.
- Reciclaje de papel, cartón y plástico.

Gestión de agua: Uso de dispositivos economizadores de agua y reductores de caudal en áreas de limpieza y baños para hacer uso eficiente y responsable de este recurso.

Gestión Energética:

- Flota de scooters eléctricos para servicio de pick up y otros, evitando la emisión de CO₂.
- Uso de equipamiento de bajo consumo energético para las operaciones diarias: Iluminación LED, TVs, computadores, puentes, compresor, entre otros.

IV. Plan de marketing

Objetivos de marketing

- Atender a través del área de servicios una cantidad de 2.627 vehículos en el primer año de operación para alcanzar una tasa de ocupación del 38% de la capacidad instalada.
- Alcanzar para el quinto año de operación una ocupación del 88% de la capacidad instalada en el área de servicios, lo que equivale a atender 6.083 vehículos en este quinto periodo.
- Alcanzar un nivel de satisfacción de nuestros clientes del 75% en el primer año de operación, el cual será medido a través de encuestas de satisfacción y a través de nuestra app con comentarios y puntuación. Para el segundo año, lograr un 90% de satisfacción de nuestros clientes.
- Generar ingresos por ventas de productos de \$62MM CLP, a través de canal presencial y digital. Al cabo del primer año de operación.
- Generar acuerdos con al menos tres grandes empresas (+100 empleados) ubicadas en la provincia de Santiago para prestar servicios al 30% de sus colaboradores al cabo del primer año de operación.

Estrategia de segmentación

El desarrollo del plan de marketing se enfocará en una estrategia de segmentación en la que se abordara a los prospectos que físicamente hacen vida dentro de la provincia de Santiago, de esta forma podemos asegurar la generación de una estrategia que enfoque sus esfuerzos al momento de ofertar los productos y servicios de Servi-Express, dirigiendo las campañas a nuestros clientes según su necesidad.

Variables de Segmentación:

- Geográficas: En la provincia de Santiago
- Sociodemográfica: Nuestras clientes son hombres y mujeres pertenecientes a un perfil socioeconómico ABC1 con edades comprendidas entre 25 y 55 años con vehículos propios o asignados de las distintas marcas comercializadas en Chile y que no cuentan con garantía de concesionario.

- Psicográficas: Personas con un estilo de vida agitado, con poco tiempo, siempre conectados con sus rutinas diarias, valoran el tiempo en actividades de su interés.
- Comportamiento: El uso de su vehículo forma parte de sus actividades diarias, por lo que necesita mantenerlo en perfecto funcionamiento, en promedio realizará servicios dos veces al año.

Estrategia producto/servicio

Servi-Express estará ubicado en el corazón de la comuna de Recoleta, donde se concentra gran parte de nuestro mercado objetivo, contará con modernas instalaciones y equipamiento de última tecnología, personal calificado en el área mecánica y comercial que transmitirán seguridad y tranquilidad a nuestros clientes generando una verdadera experiencia de calidad y confianza.

Características de producto

Nuestro principal producto es un taller automotriz equipado con la tecnología y espacios requeridos para ofrecer una variedad de servicios con alto nivel de calidad, una experiencia diferenciadora para nuestros clientes y un espacio seguro tanto para nuestros empleados como para nuestra clientela y comunidad.

1. Área de Servicios: Espacios de tránsito peatonal: espacios designados para un tránsito peatonal seguro mientras los automóviles son atendidos, mismos que serán delimitados en el Layout del taller para guiar a nuestros clientes en su navegación durante su estadía **(Ver anexo 3)**.
2. Espacio de herramientas y reciclaje: espacios designados para la organización de las herramientas requeridas durante la gestión, como también para la disposición final de los reemplazables y utensilios empleados en los servicios.
3. Maquinaria principal:
 - Dos puentes elevadores Launch de 4 columnas con capacidad de carga de 4 toneladas, donde se realizará el chequeo general de los vehículos, cambio de aceite y filtros, alineación, entre otros, según corresponda el servicio. Estos puentes integran alineación 3D.

- Dos escáneres multimarca Launch, con las mejores funciones de diagnóstico para las marcas comercializadas en Chile. Con tecnología Android 7.1 y precisos datos de prueba.
 - Balanceadora de ruedas Launch, máquina de alta estabilidad y sensibilidad, balance de 1g disponible. Tecnología digital y exactitud en resultados.
 - Dos Recogedores de aceite usado, conveniente para la obtención del aceite usado manteniendo la limpieza.
 - Dos Tester de batería, vital para orientar al cliente en el estado de su batería y asesorar en futuros cambios.
 - Dos Videoscopio / Baroscopio, nos permite ver el estado de áreas difíciles de llegar manualmente.
4. Área de Ventas presencial: Ofrece acogedora área de ventas con visibilidad a los productos y al área de servicios, estará equipado con aire acondicionado, cómodos muebles y pantallas de televisión. Tendrá acceso a las amenidades que el taller brinda: café recién molido, bebidas, snacks, entre otros **(Ver anexo 3)**.
5. Área Co-Work: Servi-Express ofrece un área de co-work más aislado al ruido, con cubículos equipados, WIFI, mesas amplias, sillas ergonómicas de trabajo y pantallas con conexión HDMI y VGA para aquellos que no puedan desconectarse de su trabajo. Adicionalmente, contaremos con servicio de fotocopiado e impresión limitado. Nuestros espacios son complementados con amenidades de cortesía como son: café recién molido, bebidas y snacks **(Ver anexo 3)**.

Características del servicio

1. Servicio de mecánica ligera y mantenimiento automotriz: ofrecemos servicios de mecánica automotriz ligera que incluye:
 - Mantenimiento preventivo y correctivo a vehículos particulares de las distintas marcas comercializadas en Chile.
 - Servicios asociados mantenimiento del sistema de inyección y sistema de combustible.
 - Mantenimiento y rectificación de sistema de frenos.
 - Servicio de mantenimiento y reparación de tren delantero y suspensión.
 - Rotación, alineación y balanceo de neumáticos.

- Servicio de baterías.
 - Carwash (En seco).
2. Servicio de interacción online/e-commerce: página web full responsiva con fácil acceso y manejo:
 - Agendamientos en línea, permite a nuestros clientes agendar sus próximos servicios desde nuestra plataforma web con propio usuario.
 - Lectura de reportes digitales generados en servicios anteriores con detalle del servicio realizado y sugerencias para mantener su vehículo en óptimas condiciones.
 - Compras de manera segura a través de sus versiones desktop y Mobile, que integra una plataforma de pago a través de tarjetas: débito o crédito mediante webpay.
 - Permite ver todos los productos que ofrece la compañía de manera detallada: descripciones y especificaciones, como también un canal de comunicación digital para preguntas y respuestas en tiempo real.
 3. Servicio de aplicación móvil más conveniente y sencilla:
 - Podrás mantener en tu equipo móvil información sobre:
 - Histórico de los servicios realizados en tu vehículo.
 - Agendas y próximos servicios.
 - Geolocalización del servicio pick up en tiempo real.
 - Estado del vehículo en tiempo real.
 - Calificación, comentarios y sugerencias del servicio recibido.
 4. Servicio Pick Up: desde la comodidad de tu casa u oficina puedes agendar el próximo servicio y un miembro de nuestro equipo cordialmente recogerá tu automóvil en tu ubicación. Nuestro pick up es realizado con Scooter sin emisión de CO2 y no tendrán costo adicional al servicio cotizado.
 5. Mecánico a domicilio: llevamos los servicios de Servi-Express hasta tu ubicación, manteniendo los estándares de calidad y el compromiso de ahorrarle tiempo al cliente.
 6. vehículo de reemplazo: en convenio con distintas compañías de rental car, se ofrece gestión en el arriendo de vehículo de reemplazo para los clientes de Servi-Express que necesiten seguir en movimiento.

Estrategia de precio

Servicios:

Para definir una estrategia de precio primero se determinó el precio promedio por servicio de la industria:

ANALISIS COMPARATIVO DE PRECIOS		
Nombre del Taller	Precio por servicio Promedio (MM CLP)	Variacion vs Precio promedio por servicio del Mercado (%)
Garage Service	\$0.075	-12%
Gparts	\$0.060	-29%
Autu	\$0.070	-18%
Taller Link	\$0.045	-47%
Full Mec	\$0.100	18%
Tecni Express	\$0.060	-29%
Te hacemos la pega	\$0.060	-29%
Garage Argentino	\$0.115	35%
Full Neumaticos	\$0.125	47%
As Automotriz	\$0.065	-24%
Precio por Servicio Promedio (Mercado)	\$0.085	
Servi-Express	\$0.095	12%

Elaboración propia

Se levanto información de precios de 10 competidores arrojando un precio por servicio promedio igual a \$85.000 CLP. A continuación, se detalla que incluye este servicio:

- Cambio de aceite
- Cambio de filtros de aceite, aire, combustible y polen.
- Alineación y balanceo de llantas.
- Inspección general.

De acuerdo con lo anterior Servi-Express propone un precio alienado su estrategia competitiva de \$95.000 CLP, el cual representa un valor 12% por encima del precio promedio por servicio del mercado. A continuación, se detalla que incluye este servicio:

- Cambio de aceite
- Cambio de filtros de aceite, aire, combustible y polem.

- Alineación y balanceo de llantas.
- Inspección general.
- Servicio de Pick-Up/Drop-Off a domicilio.
- Mecánico a domicilio.
- Espacios Co-Work.
- Entrega informe detallado del servicio.

Productos

La estrategia de precios está basada en porcentajes de margen de acuerdo con los costos negociados con nuestros proveedores. La investigación de mercado indica que en promedio el comercio margina entre un 35% y un 45% sobre el costo. Servi-Express estima sus ventas desde un margen de un 30% en ventas de producto sobre mesón u online.

Estrategia de distribución

Para aumentar la exposición y como consecuencia aumentar la cantidad de agendamientos en el taller, buscaremos tener presencia a través de la mayor cantidad de canales posibles.

Canales de comercialización

- Físico/Presencial: se generará la necesidad en nuestro taller de manera presencial, a través de diagnósticos precisos y con argumentos persuasivos. Adicionalmente, atenderemos a público que llega con la necesidad de compra a través de nuestro sobre mesón.
- Digital: Generamos posibilidad de agendamento a través de nuestra App como también a través de nuestro website o llamando a nuestros números de oficina. Adicionalmente, contaremos con ventas electrónicas a través de nuestras diversas plataformas o plataformas externas como son portales de descuentos.

Estrategia de comunicación y ventas

Estrategia de comunicación

- Físico: Comunicaciones presenciales directamente desde nuestro taller al público que transita o llega por cuenta propia, mediante medios impresos y finalmente publicó referido.
- Digital: Presencia a través de las diversas plataformas que ofrece la tecnología como son: website propio, aplicación móvil, plataformas de publicidad y descuentos, redes sociales (instagram, facebook y whatsapp). Invertiremos en aumentar nuestra presencia en los principales buscadores (Google, yahoo), de manera que podamos ser la primera opción para aquellos que busquen por el servicio de mecánica. Planificamos constantes campañas de e-mailing destacando nuestros servicios y promociones activas.

Plan de comunicación:

Canal	Medio	Características	Cuando?	Material a publicar	Objetivo
Pagina Web	Propia	Full responsive. Facil Navegacion. Movil y Desktop.	2 mes de operación.	Detalle de servicios y productos ofrecidos. Promociones activas. Agendamiento de servicios. Fotos de las instalaciones. Documentacion del Servicio.	Mostrar la experiencia servicio conveniente. Transmitir confianza hacia nuestros usuarios y prospectos.
	Externas	Publicitarias. Plataformas de descuentos. Foco nacional	Presencia desde 7 mes de funcionamiento.	Descuentos y campañas ofrecidas en el taller.	Captar nueva clientela.
Aplicación Movil	Propia	Facil uso. Compatible IOS y Android. Practica. Informativa	4 mes de operación.	Funciones de agendamiento. Historicos de servicio. Ubicación real del servicio pick up. Estado del vehiculo en tiempo real. Calificaciones, comentarios y opiniones sobre servicio ofrecido.	Ofrecer un servicio mas conveniente, personalizado. Fomentar el uso del Pick Up a domicilio. Obtener feedback de nuestros servicios. Fidelizar a nuestra clientela activa.
Redes Sociales	Facebook	Cuenta tipo negocio. Informacion detallada del negocio.	Desde inicio de operaciones.	Videos promocionales. Material Fotografico. Historias del dia a dia. Opiniones de los clientes. Atencion al cliente. Detalles de contacto y ubicación.	Generar presencia digital. Mostrar la experiencia servicio conveniente. Transmitir confianza hacia nuestros usuarios y prospectos.
	Instagram	Cuenta tipo negocio. Informacion detallada del negocio.	Desde inicio de operaciones.	Videos promocionales. Material Fotografico. Historias del dia a dia. Opiniones de los clientes. Atencion al cliente. Detalles de contacto y ubicación.	Generar presencia digital. Mostrar la experiencia servicio conveniente. Transmitir confianza hacia nuestros usuarios y prospectos.
Buscadores web	Google	Buscador mas visitado en Chile	Desde inicio de operaciones.	Primeras posiciones de busqueda basado en palabras claves. SEO.	Generar redireccionamiento a nuestro sitio web. General mayor trafico de visitas.
	Yahoo	Segundo buscador mas visitado en Chile	Desde inicio de operaciones.	Primeras posiciones de busqueda basado en palabras claves. SEO.	Generar redireccionamiento a nuestro sitio web. General mayor trafico de visitas.

Elaboración Propia

Estimación de la demanda y proyecciones de crecimiento anual

Como se determinó en el análisis realizado, la industria promedia un crecimiento de 7% en los últimos cinco años. Adicionalmente, se muestra que solo en la RM se encuentra un parque automotriz de 1,7 millones de vehículos vendidos antes del 2019 en circulación, lo cual significa que para el año 2021, las ventas totales de servicios del mercado* serán de aproximadamente \$301.192 MM CLP. Para estimar la demanda y proyectar el crecimiento de los próximos 5 años definiremos los objetivos de participación de mercado según la comparación con un competidor espejo. Se pretende alcanzar esta participación de mercado con una estrategia de marketing agresiva, misma que ayudará a alcanzar la mayor tasa de ocupación del taller.

Estimacion de ventas anualizadas					
Mercado	2021	2022	2023	2024	2025
Ventas del mercado anuales (MM CLP)	\$301,192	\$355,546	\$412,840	\$473,316	\$537,232
Servi-Express	2021	2022	2023	2024	2025
Ventas Anuales (MM CLP)	\$250	\$361	\$433	\$525	\$578
Crecimiento de las ventas vs. Año Anterior (%)		45%	20%	21%	10%
Participacion de mercado (%)	0.08%	0.10%	0.10%	0.11%	0.11%
Tasa de ocupacion Anual (%)	38%	55%	66%	80%	88%
Capacidad de atencion maxima anua	6,912	6,912	6,912	6,912	6,912
Numero de clientes atendidos al año	2,627	3,802	4,562	5,530	6,083
Cantidad de vehiculos atendidos al día	9	13	16	19	21
Precios por Servicio Promedio (MM CLP)	\$0.095	\$0.095	\$0.095	\$0.095	\$0.095

Elaboración Propia

PARTICIPACION DE MERCADO					
Garage Service - 10 años en el mercado					
	2021	2022	2023	2024	2025
Ventas Anuales (MM CLP)	\$864	\$926	\$993	\$1,065	\$1,141
Participacion de mercado (%)	0.29%	0.26%	0.24%	0.22%	0.21%
Numero de clientes atendidos al año	11,520	12,351	13,241	14,196	15,219
Precios por Servicio Promedio (MM CLP)	\$0.08	\$0.08	\$0.08	\$0.08	\$0.08
Gparts - 6 años en el mercado					
	2021	2022	2023	2024	2025
Ventas Anuales (MM CLP)	\$449	\$482	\$516	\$554	\$594
Participacion de mercado (%)	0.15%	0.14%	0.13%	0.12%	0.11%
Numero de clientes atendidos al año	7,488	8,028	8,607	9,227	9,893
Precios por Servicio Promedio (MM CLP)	\$0.06	\$0.06	\$0.06	\$0.06	\$0.06
Autú - 8 años en el mercado					
	2021	2022	2023	2024	2025
Ventas Anuales (MM CLP)	\$403	\$432	\$463	\$497	\$533
Participacion de mercado (%)	0.13%	0.12%	0.11%	0.10%	0.10%
Numero de clientes atendidos al año	5,760	6,175	6,621	7,098	7,610
Precios por Servicio Promedio (MM CLP)	\$0.07	\$0.07	\$0.07	\$0.07	\$0.07
Taller Link - 6 años en el mercado					
	2021	2022	2023	2024	2025
Ventas Anuales (MM CLP)	\$450	\$482	\$517	\$555	\$595
Participacion de mercado (%)	0.15%	0.14%	0.13%	0.12%	0.11%
Numero de clientes atendidos al año	10,000	10,721	11,494	12,323	13,211
Precios por Servicio Promedio (MM CLP)	\$0.045	\$0.045	\$0.045	\$0.045	\$0.045
Servi-Express					
	2021	2022	2023	2024	2025
Ventas Anuales (MM CLP)	\$250	\$361	\$433	\$525	\$578
Participacion de mercado (%)	0.08%	0.10%	0.10%	0.11%	0.11%
Numero de clientes atendidos al año	2,627	3,802	4,562	5,530	6,083
Precios por Servicio Promedio (MM CLP)	\$0.095	\$0.095	\$0.095	\$0.095	\$0.095

Elaboración propia

Competidor Espejo

Gparts:

Se identifica como competidor espejo ya que, por características físicas, capacidades y servicios es el competidor más parecido a talleres Servi-Express.

Gparts estima ventas al cierre de su sexto año de operación por \$449MM CLP y una participación de mercado de 0,15%.

Servi-Express busca alcanzar una participación de mercado de 0,11% al cierre del 5to de operación con una facturación de \$578MM CLP.

Presupuesto de marketing y cronograma

Se estima un presupuesto inicial de marketing de \$15 MM CLP, de los cuales se dividen \$6 MM CLP en inversión inicial y \$9 MM CLP correspondiente a capital de trabajo equivalente a 6 meses, a partir del séptimo mes de operación le asigna una partida de gastos por mercadeo que contempla los gastos variables que toda la imagen corporativa y las campañas digitales van a demandar. Dentro de los gastos que consideramos para la inversión inicial podemos encontrar inversiones únicas como son: creación de identidad corporativa y diseño de página web y app; y dentro del capital de trabajo consideramos campañas a través de las redes sociales y costos por agencia de mercadeo. A continuación, el detalle:

PRESUPUESTO INICIAL PARA CRONOGRAMA DE MARKETING (INVERSION INICIAL + CAPITAL DE TRABAJO) (MM CLP)								
Concepto	Monto Mensual	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Total
Desarrollo Identidad Corporativa	\$1	Entrega						\$1
Pagina Web	\$1	Desarrollo	Entrega					\$1
App Movil	\$4	Desarrollo	Desarrollo	Desarrollo	Entrega			\$4
Material Audiovisual	\$0,43	Desarrollo	Desarrollo	Entrega				\$0
Google Ads	\$1	Lanzamiento	Anuncios	Anuncios	Anuncios	Anuncios	Anuncios	\$3
Facebook Ads	\$1	Lanzamiento	Anuncios	Anuncios	Anuncios	Anuncios	Anuncios	\$4
Agencia de Mercadeo	\$0,40	Administracion digital	Administracion digital	Administracion digital	Administracion digital	Administracion digital	Administracion digital	\$2
Total								\$15

Elaboración Propia

Presupuesto Anual de marketing

PRESUPUESTO ANUAL DE MARKETING (MM CLP)					
Concepto/ Ppto anual	2021	2022	2023	2024	2025
	\$9	\$14	\$19	\$23	\$25
Agencia de Marketing	Gestion de redes sociales	Gestion de redes sociales	Gestion de redes sociales	Gestion de redes sociales	Gestion de redes sociales
	Gestion de sitio web	Gestion de sitio web	Gestion de sitio web	Gestion de sitio web	Gestion de sitio web
	Gestion de APP	Gestion de APP	Gestion de APP	Gestion de APP	Gestion de APP
	Desarrollo de contenido	Desarrollo de contenido	Desarrollo de contenido	Desarrollo de contenido	Desarrollo de contenido
		Actualizacion de material audio visual			
Anuncios	Google Ads	Google Ads	Google Ads	Google Ads	Google Ads
	Instagram Ads	Instagram Ads	Instagram Ads	Instagram Ads	Instagram Ads
	Facebook Ads	Facebook Ads	Facebook Ads	Facebook Ads	Facebook Ads

Elaboración Propia

V. Plan de Operaciones

Taller Servi-Express estará ubicado en la comuna de Recoleta, Región Metropolitana y ofrecerá servicios a la provincia de Santiago. Contará con una superficie de entre 200 a 250 metros cuadrados. Se contarán con un periodo de 10 semanas para la puesta en marcha del proyecto, este periodo considera la adecuación de los espacios, instalación de equipos y la apertura de nuestras puertas al público.

Se han definido los principales procesos de interacción con clientes, considerando los diferentes medios de atención y los procesos que garantizaran el correcto funcionamiento del taller. Para esto se diseñaron flujos de procesos y procedimientos que contemplan:

- Agendamiento de servicio
- Check In
- Check Out
- Ventas de productos
- Pick-up

En cuanto al personal y equipo de trabajo, se contará con una dotación de personal inicial de siete colaboradores que se ha definido según la necesidad básica que presenta el negocio para su correcto funcionamiento, y que progresivamente ira complementándose hasta alcanzar la plantilla límite de 10 personas. Estos cargos son 100% operativos, adicionales a la gestión de RRHH, Marketing, publicidad, informáticas, mantenimiento de maquinarias, electricidad e instalaciones complejas de equipamientos que serán tareas realizadas por empresas externas.

Se define nuestra estructura organizacional con una junta directiva a la cual le reportan: el gerente de administración y finanzas y el gerente comercial, quienes bajo su supervisión tendrán el personal operativo responsable de su área de especialidad para que la fueron empleadas. Cada cargo dentro de la estructura organizacional tiene definido un paquete salarial que contempla salario Base más un complemento de salario variable que se define a través de indicadores de gestión y performance.

El detalle de este capítulo se encuentra en la parte II del Plan de Negocios.

VII. Análisis Financiero

Supuestos generales

- La evaluación del proyecto contempla a 5 años.
- El financiamiento del proyecto será a través de capital 100% propio
- Las variaciones en precios serán según el IPC, el cual para nuestro análisis se refleja como un promedio anual del 3%.

Ingresos del proyecto

El taller presenta dos principales fuentes de ingresos:

1. Ventas por servicios mecánicos
 - Ticket promedio por servicio: \$95.000 CLP por automóvil atendido.
2. Ventas de productos:
 - Ticket promedio por venta de producto: \$30.000 por venta.

Evaluación financiera del proyecto por escenarios:

Escenario base

VAN (MM CLP)	TIR (%)	Pto. Equilibrio (MM CLP)	Pto. Equilibrio (Años)	Payback (Años)
\$300	57%	\$419	2	4

Escenario conservador

VAN (MM CLP)	TIR (%)	Pto. Equilibrio (MM CLP)	Pto. Equilibrio (Años)	Payback (Años)
\$408	72%	\$424	2	3

Escenario Ideal

VAN (MM CLP)	TIR (%)	Pto. Equilibrio (MM CLP)	Pto. Equilibrio (Años)	Payback (Años)
\$532	82%	\$485	2	2

Elaboración propia

El detalle de este capítulo se encuentra en la parte II del Plan de Negocios.

VIII. Riesgos críticos

Se analizaron posibles riesgos a los cuales podía estar expuesto el proyecto una vez se hayan iniciado las operaciones, mismos que analizamos y levantamos planes de mitigación. Estos riesgos son:

- Riesgo por Daños y Vandalismo:
- Riesgo de tasa de ocupación de venta de servicios:
- Riesgo de tasa de transito e-commerce y venta de productos:
- Riesgo de falla de servicio ofrecido:
- Riesgo de rotación de personal:

El detalle de este capítulo se encuentra en la parte II del Plan de Negocios, donde se detallan los distintos planes de mitigación para cada riesgo.

IX. Propuesta Inversionista

La inversión inicial es de \$84 MM CLP el cual contempla la compra de equipamiento, mercancía, remodelación y capital de trabajo para la puesta en marcha de este.

El VAN es de \$866 MM CLP con una TIR de 72% y la recuperación de inversión al 3er año de operación.

PROPUESTA AL INVERSIONISTA				
	Flujo de caja (MM CLP)	Inversión (MM CLP)	VAN (MM CLP)	TIR (%)
Proyecto	\$866	\$84	\$408	72%
Inversionista 1	\$433	\$42	\$204	72%
Inversionista 2	\$433	\$42	\$204	72%

El detalle de este capítulo se encuentra en la parte II del Plan de Negocios.

X. Conclusiones

Una vez realizadas las encuestas, los estudios de mercado, revisión de documentación y análisis desarrollado, se determinó que el proyecto de Taller Mecánico Servi-Express es una oportunidad de negocio RENTABLE, factible, viable y sustentable en el tiempo.

Servi-Express atiende la problemática actual de los habitantes de la provincia de Santiago - en la que deben invertir gran parte del día en realizar el servicio de mantenimiento periódico de sus vehículos - mediante un espacio que ofrece servicios de mecánica automotriz ligera para vehículos particulares de las distintas marcas comercializadas en Chile. Su propuesta de valor es hacer que el día de los clientes se mantenga productivo, ahorrándole tiempo e interrupciones en sus actividades diarias a través del uso de las herramientas que ponemos a su disposición, como son: servicio pickup a domicilio, aplicación móvil + sitio web, instalaciones co-work, mecánico a domicilio y vehículo de reemplazo.

El plan persigue alcanzar ventas de \$312MM durante el primer año de operación y al cabo del quinto año de operación ventas por \$825MM, colocándonos con una participación de mercado de 0.11%.

Factores claves del éxito

- Afianzar relación con proveedores.
- Asegurar un servicio de calidad para fomentar el boca a boca + campaña intensiva de marketing a través de plataformas digitales.
- Realizar convenios con grandes empresas (excluyendo empresas aseguradoras y servicio a flotas).
- Ampliar oferta de servicios y productos.

Servi-Express se posiciona en el mercado con una solución a una necesidad real, brindando un servicio de conveniencia y con una propuesta de valor clara. En conclusión, seremos el taller que ahorra tiempo para los ciudadanos de la provincia de Santiago.

XI. Referencias Bibliográficas

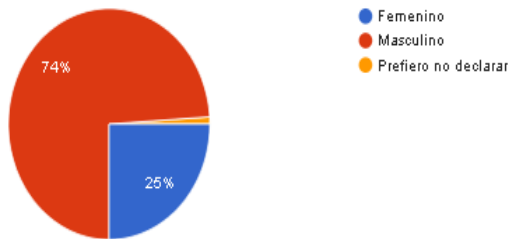
- Proyección de ventas de vehículos para año 2020 según Anac:
<https://www.latercera.com/pulso/noticia/anac-preve-retroceso-las-ventas-autos-nuevos-proximo-ano/945624/>
- Parque de vehículos en circulación 2018:
<https://www.ine.cl/estadisticas/economia/transporte-y-comunicaciones/permiso-de-circulacion>
- Tendencias de la industria: <https://blog.riosulense.com/es/tecnologia-para-talleres-mecanicos-y-rectificadoras-tendencias-a-tener-en-cuenta/>
- Chile, tercer lugar de la región en venta de autos nuevos: <https://www.america-retail.com/chile/chile-nuestro-pais-ocupa-el-tercer-lugar-de-la-region-en-venta-de-autos-nuevos/>
- características financieras, bonos locales (BTP5-BTP30):
<https://www.hacienda.cl/oficina-de-la-deuda-publica/estadisticas/caracteristicas-financieras-bonos.html>
- Beta de la industria automotriz:
http://people.stern.nyu.edu/adamodar/New_Home_Page/datafile/totalbeta.html
- Premio riesgo de mercado Chile:
http://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/New_Home_Page/datafile/ctryprem.html
- estadísticas Banco Central Chile: <https://www.bcentral.cl/web/banco-central/areas/estadisticas>
- Informe mercado automotor 2019: <https://www.anac.cl/wp-content/uploads/2020/01/12-ANAC-Mercado-Automotor-Diciembre-2019.pdf>
- Proveedor de equipos área de servicios: <https://www.launchamerica.cl/>
- Proveedor de equipos área de servicios: <https://aco.cl/>
- estadísticas nacionales: <https://www.ine.cl/estadisticas/economicas/transporte-y-comunicaciones?categoria=Anuarios>
- Anuario automotor 2018: <https://www.cavem.cl/informes/5d4315d771855.pdf>
- Estudio de mercado: <https://servicio.citroen.cl/mantenicion/>
- Estudio de mercado: [https://www.nissan-cdn.net/content/dam/Nissan/cl/service/PIZARRA%20POST%20VENTA%20\(OCTUBRE%202019\)%20ACTUALIZADO_SE.pdf](https://www.nissan-cdn.net/content/dam/Nissan/cl/service/PIZARRA%20POST%20VENTA%20(OCTUBRE%202019)%20ACTUALIZADO_SE.pdf)
- Estudio de mercado: <https://www.peugeot.cl/piezas-y-servicios/mantenimiento/planes-de-mantenimiento.html>

- Estudio de mercado: <https://www.chevrolet.cl/agenda-tu-servicio>
- Ubicación locales competencia: <https://www.google.com/maps>
- Precios de equipamiento oficina e instalaciones generales: <https://www.linio.cl/>
- Precios de equipamiento oficina e instalaciones generales:
<https://www.mercadolibre.cl/>
- Calculo payback: <https://economipedia.com/definiciones/payback.html>
- Cálculo VAN y TIR: https://www.youtube.com/watch?v=k_ul2ZI9rMQ
- Vida útil de los activos para el cálculo de la depreciación de activos:
http://www.sii.cl/pagina/valores/bienes/tabla_vida_enero.htm
- Tendencias de la industria: <https://www.govirtual.com.mx/automotriz/blog/el-futuro-de-la-industria-automotriz-en-mexico>

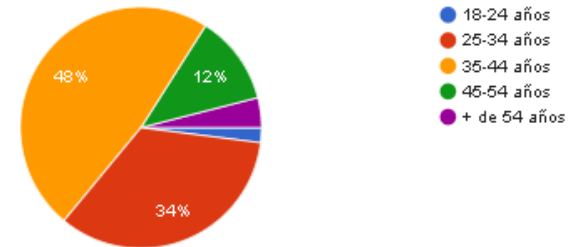
XII. Anexos

Anexo 1: Encuesta de estudio de mercado.
Elaboración propia.

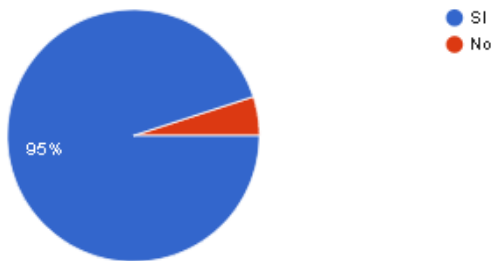
Indique su género:



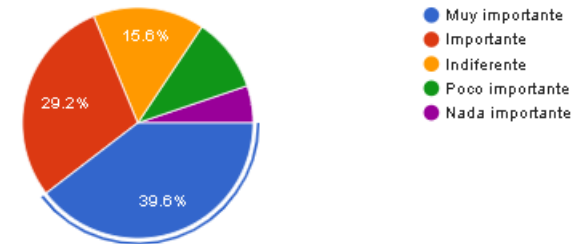
Indique rango de edad:



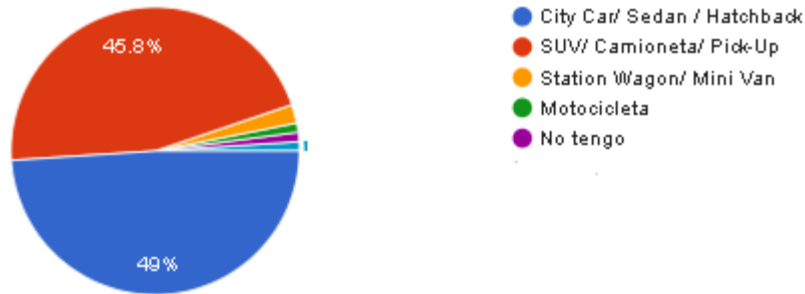
Posee automóvil particular (propio o asignado):



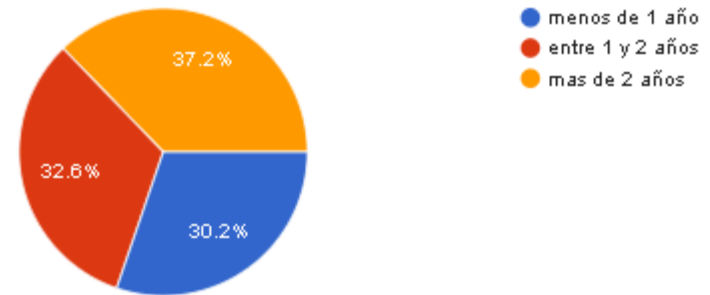
¿Qué tan importante es su automóvil para realizar sus actividades diarias?



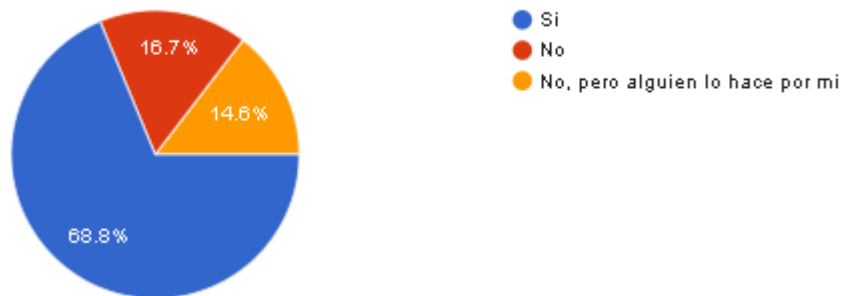
¿Qué tipo de automóvil posee?



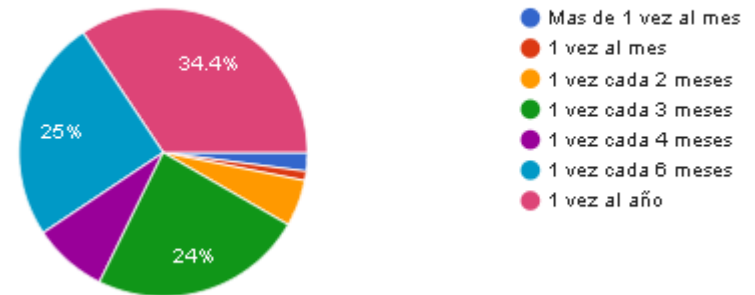
¿Cuántos años de antigüedad tiene su vehículo?



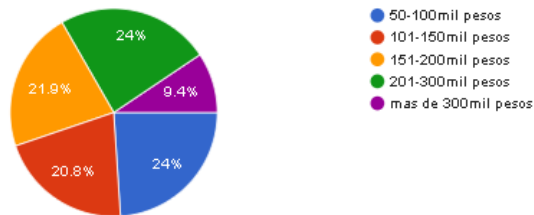
¿Dedica usted el tiempo para llevar su automóvil a hacer servicio?



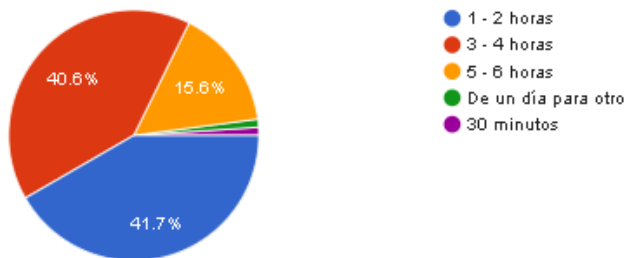
¿Con que frecuencia lleva su vehículo a hacer servicio?



¿Cada vez que hace servicio a su vehículo, cuánto dinero destina a esta actividad?

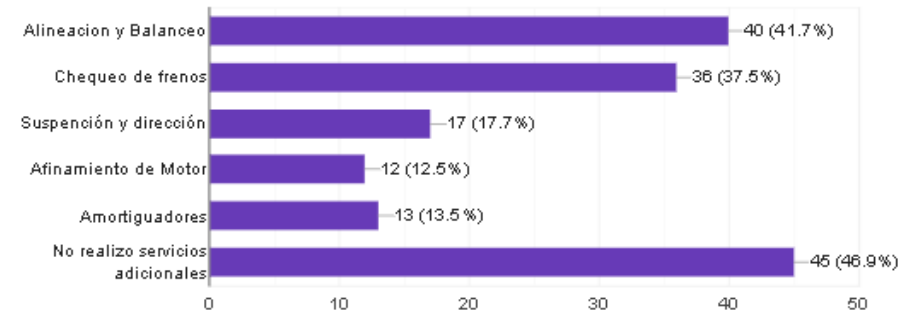


¿Cuántas horas dedica a esta actividad? (ya sea trasladándose al lugar para dejar su vehículo, luego para retirarlo e inclusive esperar en el sitio)

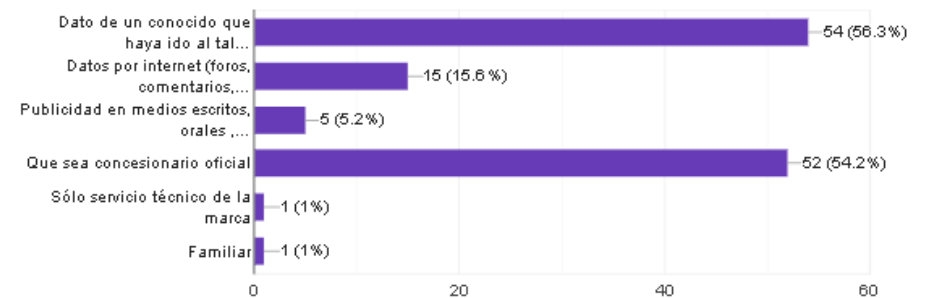


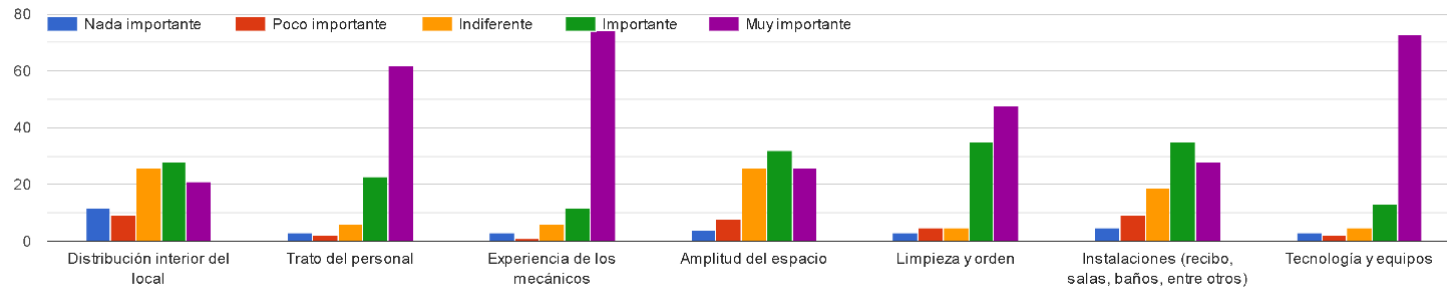
¿Qué aspectos consideras importantes del taller?

Además del servicio preventivo, ¿realizas algún servicio adicional?

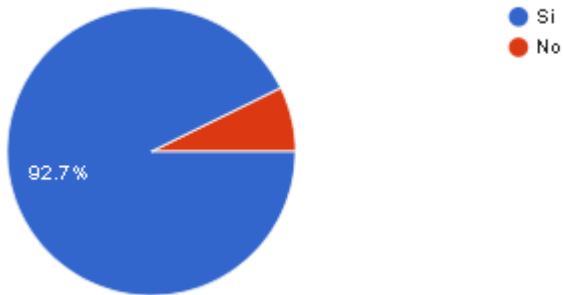


Al momento de decidir por primera vez donde llevara su automóvil ¿en que basa su elección? Nota: puede marcar como máximo 2 respuestas

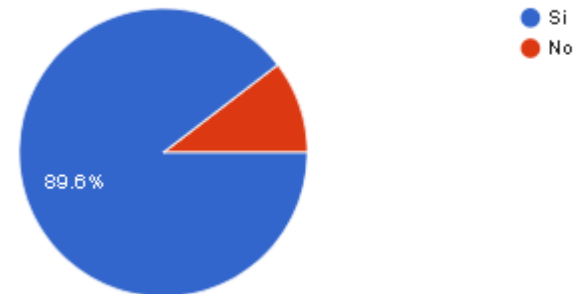




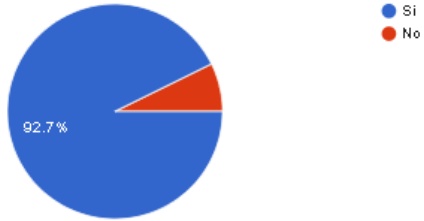
¿Te gustaría recibir un informe interactivo del estado de tu vehículo en tiempo real (Fotos, explicación, descripción, entre otros) a través de un APP en tu teléfono?



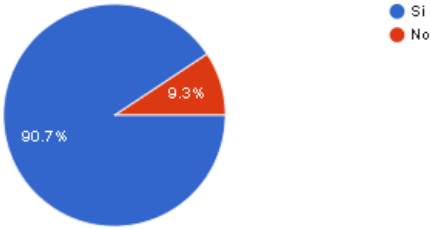
Si tu taller te ofrece el servicio de pick-up de tu vehículo sin costo, ¿lo tomarías? (búsqueda de tu vehículo y entrega una vez terminado)



En caso de que decidas llevar tu auto personalmente, ¿te gustaría tener un espacio donde trabajar mientras se atiende tu automóvil? (Co-work con internet, Cabinas privadas, etc.)



¿Cambiarías tu concesionario por un taller que te entregue los descrito con anterioridad a un precio similar?



Anexo 2: Análisis de la competencia

Nombre del Taller	ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA										
	Garage Service	Gparts	Autu	Taller Link	Full Mec	Tecni Express	Te hacemos la pega	Garage Argentino	Full Neumáticos	As Automotriz	Concesionarios
Años en el mercado	10 años	6 años	8 años	6 años	No data	No data	5 años	50 años	15 años	10 años	+20 años
Precio por Servicio Promedio (@MM CLP)	\$0.075	\$0.060	\$0.070	\$0.045	\$0.100	\$0.060	\$0.060	\$0.115	\$0.125	\$0.065	\$0.12 - \$0.5

Instalaciones

Número de Sucursales	1	1	1	2	1	1	1	1	4	1	+5
Capacidad	Grande	Pequeño	Grande	Grande	N/A	Grande	Pequeño	Pequeño	Grande	Pequeño	Grande
Estado Instalaciones	Excelente	Pobre	Mejorable	Excelente	N/A	Excelente	Mejorable	Mejorable	Mejorable	Mejorable	Excelente

Servicios Complementarios

Página Web	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
E-commerce	Si	Si	No	No	No	No	No	No	Si	No	No
Cowork	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No
Pick Up	Si	No	Si	Limitado	No	No	Si	Si	No	No	No
Sala de espera o Lobby	Si	No	No	No	No	Si	No	Si	Si	Si	Si
Plataforma de Descuentos	No	No	No	No	No	Si	No	Si	Si	No	No

Servicios Mecánicos

Alineación	Si	No	Si	Si	No	No	Si	Si	Si	No	No
Balanceo	Si	No	Si	Si	No	No	Si	Si	Si	No	No
Rotación de neumáticos	Si	No	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	No	Si
Venta de neumáticos	Si	No	Si	No	No	No	No	No	Si	No	No
Scanner	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si
Cambio de aceite y filtros	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Puntos de Chequeo	35	No	No	No	50	20	Si	Si	No	No	Si
Pintura y desabolladura	No	Si	Si	Si	No	No	Si	Si	No	Si	Si
Cerrajería	No	No	Si	No	No	No	No	No	No	No	No
Carwash	No	Si	No	No	No	No	No	No	No	No	Si
Servicio de Frenos	Si	No	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No
Servicio de Batería	Si	No	No	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si
Servicios a Domicilio	No	No	No	No	Si	No	No	Si	Si	Si	No

Facturación

Número de autos atendidos anualmente	11,520	7,488	5,760	10,000	3,744	10,944	3,456	4,320	11,232	10,944	NO DATA
Total ventas anuales (@MM CLP)	\$864	\$449	\$403	\$450	\$374	\$657	\$207	\$497	\$1,404	\$711	NO DATA
Participación de Mercado (%)	0.29%	0.15%	0.13%	0.15%	0.12%	0.22%	0.07%	0.16%	0.47%	0.24%	NO DATA
Promedio número de autos atendidos diariamente	40	26	20	35	13	38	12	15	39	38	NO DATA



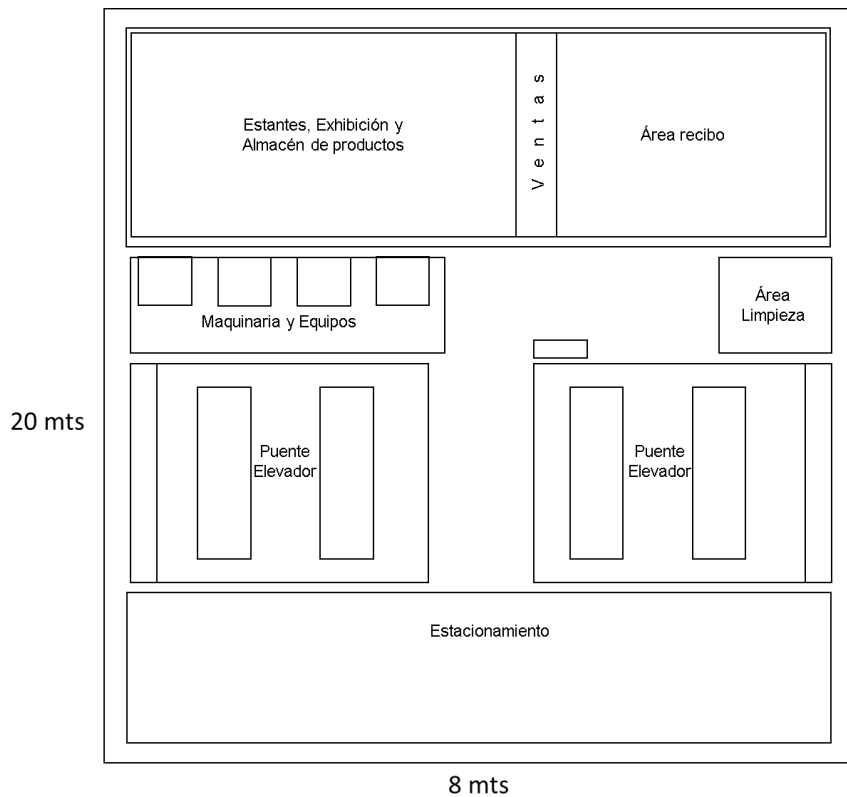
Competencia Relevante

Elaboración propia

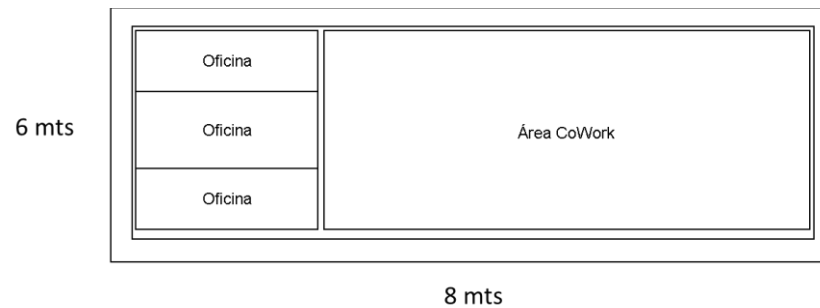
Anexo 3: Layout del taller automotriz Servi-Express.

Elaboración propia.

Planta Baja:



Planta Alta:



Anexo 4: Detalle de equipamiento por zona.

Elaboración propia.

Equipamiento Zona Servicio	Cantidad	Precio (MM CLP)	Total (MM CLP)
Puentes Elevadores + Alineadora	2	\$7.18	\$14.36
Balanceadora	1	\$1.09	\$1.09
Escaner Multimarca	2	\$1.04	\$2.07
Caja de herramienta	2	\$0.96	\$1.92
Recogedores de Aceite	2	\$0.12	\$0.24
Tester de Batería	2	\$0.08	\$0.15
Videoscopio	2	\$0.06	\$0.12
Mesas de trabajo	1	\$0.24	\$0.24
Lockers	3	\$0.09	\$0.28
Compresores	1	\$0.28	\$0.28
Rectificador de discos y tambores	1	\$1.56	\$1.56
Luminarias	5	\$0.04	\$0.21
Limpia Inyectores	1	\$0.64	\$0.64
Scooters	2	\$0.60	\$1.20
Total (MM CLP)			\$24.37

Equipamiento Zona Deposito	Cantidad	Precio (MM CLP)	Total (MM CLP)
Estante 200x180x60 cm metal gris	6	\$0.19	\$1.14
Luminarias	2	\$0.04	\$0.09
Total (MM CLP)			\$1.23

Equipamiento Recepcion	Cantidad	Precio (MM CLP)	Total (MM CLP)
Sillas Taburetes	3	\$0.03	\$0.10
Computador All In One Lenovo	2	\$0.69	\$1.37
Meson con vitrina	1	\$0.69	\$0.69
Televisor 55 Pulgadas Samsung	1	\$0.40	\$0.40
Banquetas de espera	1	\$0.09	\$0.09
Impresora	1	\$0.16	\$0.16
Muebles archivadores	2	\$0.17	\$0.34
Telefonos fijo	2	\$0.04	\$0.08
Mini bar con vidrio	1	\$0.18	\$0.18
Luminarias Rectangular 300x1215x10mm	2	\$0.04	\$0.09
Lector de codigos de barra Inalambrico	1	\$0.03	\$0.03
Cuadros Decorativos	3	\$0.02	\$0.05
Total (MM CLP)			\$3.57

Equipamiento Baños	Cantidad	Precio (MM CLP)	Total (MM CLP)
WC	2	\$0.08	\$0.15
Lavamanos	2	\$0.08	\$0.16
Varios accesorios y otros	2	\$0.06	\$0.12
Luminarias	2	\$0.04	\$0.09
Total (MM CLP)			\$0.52

Equipamiento Zona Oficinas	Cantidad	Precio (MM CLP)	Total (MM CLP)
Computador All In One Lenovo	2	\$0.69	\$1.37
Escritorios	3	\$0.08	\$0.25
Sillas	6	\$0.11	\$0.63
Archivadores	3	\$0.06	\$0.18
Cuadros Decorativos	3	\$0.02	\$0.05
Luminarias Rectangular 300x1215x10mm	3	\$0.04	\$0.13
Total (MM CLP)			\$2.60

Equipamiento Zona Co-work	Cantidad	Precio (MM CLP)	Total (MM CLP)
Televisor 55 Pulgadas Samsung	2	\$0.30	\$0.60
Mesa De Reunion Electricificable 240 X 120	1	\$0.35	\$0.35
Sillas	8	\$0.08	\$0.64
IMPRESORA HP Multifuncion PageWide	1	\$0.25	\$0.25
Cafetera Nescafe Genio	1	\$0.08	\$0.08
Mini bar con vidrio	1	\$0.18	\$0.18
Cuadros Decorativos	5	\$0.02	\$0.08
Luminarias Rectangular 300x1215x10mm	5	\$0.04	\$0.21
Cubiculos Telefonicos de vidrio	3	\$0.25	\$0.75
Total (MM CLP)			\$3.13